

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Вороненко Я.Ю.

Науковий керівник – Давидова О.Ю., канд. техн. наук, професор

У ринковій економіці проблема якості є найважливішим чинником підвищення рівня життя, соціальної, екологічної й економічної безпеки. Якість – це комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: маркетинг, організація виробництва, розробка стратегії, тощо. Від якості продукції та послуг, в першу чергу, залежить рівень розвитку підприємства та величина його прибутку.

Можна зазначити, що у всьому світі готельно-ресторанна сфера є одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, тому заклади та підприємства ведуть між собою постійну боротьбу за пошук нових та за утримання постійних споживачів їхньої продукції та послуг, за сегментацію ринку, а якість продукції або послуг є основним фактором конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Основними умовами ефективного функціонування конкурентоспроможності є максимальне задоволення потреб споживачів, задоволення найрізноманітніших побутових, культурних і господарських запитів гостей, забезпечення високого рівня комфорту.

З кожним роком вимоги до рівня цих послуг зростають. Висока культура та якість обслуговування відвідувачів покращують імідж готелю й ресторану та, у першу чергу, приваблюють гостей. Дослідження показують, що для багатьох закладів підвищення якості сервісу стає більш ефективним інструментом збільшення обсягу прибутку і продажів, ніж маркетинг, просування чи реклама. Але в даний час однією з серйозних проблем готельно-ресторанного бізнесу є створення системи якісного обслуговування, що дозволить забезпечити надання конкурентоспроможних готельних та ресторанных послуг.

Система якісного обслуговування має забезпечувати мінімізацію витрат на розробку послуг та їх впровадження, а також враховувати особливості закладу. Відвідувач бажає мати впевненість, що якість послуг буде стійкою й стабільною.

Вирішення проблеми підвищення якості обслуговування важливо як на мікрорівні, так і для економіки в цілому, оскільки дозволить встановити нові прогресивні пропорції усередині готельно-ресторанної індустрії. Забезпечення пропорцій може бути забезпечено шляхом удосконалення технології управління наданням якісних готельних та ресторанных послуг і підвищення її економічності.

Якщо не приділяти серйозної уваги якості, потрібні будуть значні кошти на виправлення помилок в обслуговуванні гостей. Набагато більший ефект буде досягнутий шляхом розробки довгострокових програм із запобігання помилок під час обслуговування споживачів.

Дослідження, проведені у ряді країн, показали, що в готелях та ресторанах, де мало уваги приділяють якості, до 60% відсотків часу може йти на виправлення неякісного обслуговування.

Вкладання капіталу в управління якістю призводить до збільшення доходів внаслідок запобігання недолікам в обслуговуванні та пред'явлення претензій, підвищення рівня задоволеності гостей і рівня ефективності управління і діяльності закладу в цілому.

Значення контролю якісного обслуговування полягає в тому, що він підсилює дію запитів гостей на рівень послуг. Крім того, якість входить до числа критеріїв оцінки обслуговування менеджерів. Менеджери готельного бізнесу ставляться до підвищення якості обслуговування не як до одного з рядових моментів управління, а віддають йому пріоритетне значення.

З метою досягнення високого рівня якості обслуговування керівництву підприємства індустрії гостинності необхідно розробляти стандарти обслуговування, які є фундаментом, на якому будуються системи навчання персоналу. Зміст стандартів є основою програми навчання, форми якого можна підбирати виходячи зі змісту стандартів.

Також необхідно розробляти системи навчання персоналу. Вона має бути комплексною, містити не тільки навчання персоналу стандартам обслуговування споживачів, але і навчання технічним знанням про товар, послугу, правила надання послуг у галузі, визначеним законодавчо, правила роботи на підприємстві. Система навчання тісно пов'язана з програмою контролю. Головна оцінка знань і навичок персоналу проходить в ході контролю співробітника на робочому місці у реальній ситуації. Без програми контролю виконання стандартів і надання зворотного зв'язку персоналу, навіть самий навчений персонал і досконалі стандарти сервісу не гарантують якісного обслуговування споживачів. Контроль, як одна з основних функцій менеджменту, має бути системним і об'єктивним.

Керівництву необхідно формувати систему комплексної мотивації, розвивати корпоративну культуру закладу.

Отже, система управління якістю послуг готельно-ресторанного господарства має гарантувати споживачеві задоволення його запитів під час обслуговування в готелі та ресторані.